

**UNIVERZITA KARLOVA**  
**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Streetbus jako forma NZDM v České republice**  
**Streetbus as a form of low-threshold institution for children and**  
**youth in the Czech Republic**

*Bakalářská práce*

Vedoucí práce:

Mgr. Jana Poláčková

Autor:

Nicola Hejdová

Praha 2019

### **Poděkování**

Ráda bych poděkovala paní Mgr. Janě Poláčkové, za vedení mé bakalářské práce, za všechny podněty, rady a trpělivost.

Dále bych ráda poděkovala pracovníkům služeb, které jsem mohla navštívit a realizovat v nich své rozhovory s klienty. Děkuji také klientům těchto služeb, kteří byli ochotni mi rozhovor poskytnout.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Streetbus jako forma NZDM v České republice“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne .....

Nicola Hejdová

## **Anotace**

Práce se zabývá streetbusem, jako formou práce v NZDM. V teoretické části je vymezena služba NZDM, osobnost pracovníka a také kdo je klientem této služby. V praktické části jsou stanoveny cíle a metody práce. Následují informace o konkrétních zařízeních, které fungují jako streetbus. Následuje vyhodnocení rozhovorů s klienty.

## **Klíčová slova**

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, sociální práce, streetbus, děti a mládež, volný čas, klient sociální služby, mobilní nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

## **Annotation**

This bachelor's thesis is about streetbus as a form of low-threshold institution for children and youth. The first part is about low-threshold institution for children and youth, how it works, who is the client and there are information about social worker. The second part is about particular streetbuses. The main part is about interviews with clients.

## **Keywords**

Low-threshold institutions for children and youth, social work, streetbus, children and youth, free time, leisure

.

## Obsah

Seznam zkratk .....	8
Úvod.....	9
Teoretická část .....	10
1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež .....	10
1.2 Nízkoprahovost .....	13
1.3 Cíle NZDM .....	15
1.4 Obsah služby .....	17
2. Pracovník .....	21
2.1. Zákonné předpoklady .....	21
2.1.1. Sociální pracovník.....	22
2.1.2. Pracovník v sociálních službách .....	22
2.2. Dovednosti a kompetence .....	24
2.3. Typy sociálních pracovníků .....	25
3. Klient .....	27
3.1. Vymezení cílové skupiny .....	27
3.2. Kontraindikace .....	29
3.3. Riziková mládež.....	30
4. Streetbus.....	32
Praktická část .....	33
5. Cíle, metoda a zkoumaný vzorek.....	33
5.1. Cíl výzkumu .....	33
5.2. Charakteristika zkoumaného vzorku.....	33
5.3. Výzkumná metoda .....	34
5.4. Způsob provedení výzkumu .....	35
5.5. Metoda vyhodnocení dat .....	36
6. Autobus Uličník.....	37
6.1. Veřejný závazek .....	38

6.2. Popis prostoru (Uličník).....	38
7. Autobus Klubus .....	40
7.1. Veřejný závazek .....	40
7.2 Popis prostoru (Klubus) .....	41
8. Vyhodnocení rozhovorů .....	43
9. Diskuse.....	48
Závěr .....	52
Seznam použité literatury .....	53

## **Seznam zkratek**

NZDM – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

ČAS – Česká asociace streetwork

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OSN – Organizace spojených národů

OSPOD – Orgán sociálně-právní ochrany dětí

## Úvod

Jako téma své práce jsem zvolila streetbus, což je forma NZDM, která je uskutečňována právě v autobuse. Dle mého názoru je to výjimečná forma práce, která je u nás ještě málo rozšířená. Streetbus můžeme najít v Praze a v Kutné Hoře. Mobilní NZDM najdeme ještě v Plzni, kde se ale nejedná o streetbus, ale o vybavenou dodávku.

S tímto typem služby mám osobní zkušenost, konkrétně jako pracovník streetbusu. A právě během práce v tomto zařízení jsem si uvědomila, jak užitečná forma práce to je. A proto jsem si toto téma vybrala, aby se o něm mělo šanci dozvědět více lidí.

V teoretické části se zaměřím na přestavení NZDM, kde pro jeho popsání využiji zákonné ukotvení, které tato služba má. Jedná se o Zákon č. 108/2006 Sb. a Vyhlášku 505/2006. Dále se budu věnovat formám NZDM, kam patří terénní práce, tak zvaný stree-twork, ambulantní forma a někde na pomezí stojí streetbus. Kapitola o historii NZDM v České republice nemůže chybět. Důležitou částí bude vysvětlení pojmu nízkoprahovost, která je stěžejní pro celou práci v tomto typu zařízení. Pokračovat budu vysvětlením cílů a obsahu služby. Zaměřím se na jednotlivé formy práce s klientem.

Další velkou kapitolou bude pracovník, v této kapitole popíši zákonné požadavky na pracovníka v NZDM. A to sociálního pracovníka i pracovníka v sociálních službách, které charakterizuje Zákon č. 108/2006 Sb. Nevynechám ani popis dovedností a kompetencí, které jsou pro výkon práce také důležité.

Upozaděn nesmí zůstat ani klient, který je velmi důležitým článkem pro funkčnost služby, protože je samozřejmě určena pro něj. V této kapitole se zaměřím na to, kdo spadá do cílové skupiny, z pohledu zákona i ČAS. Vymezím, kdo klientem být může a kdo naopak ne. Zaměřím se také na to, kdo a co je to riziková mládež.

Teoretickou část zakončím popisem streetbusu.

Praktickou část začnu popisem cílů práce, metod k nim vedoucích, a hlavně popisem zkoumaného vzorku. Pokračovat budu dále již konkrétními službami, u každé z nich se zaměřím na obecné informace o nich, o jejich zřizovateli. Zahrnu i kapitolu o veřejném závazku a také popis prostoru jednotlivých služeb.

Závěrem se zaměřím na vyhodnocení rozhovorů s klienty.



## Teoretická část

### 1. Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, dále také jako NZDM, je zařízením sociálních služeb a je upraveno právními normami. Je definováno zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dále rozvedeno ve vyhlášce č. 505/2006.

„Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.“<sup>1</sup>

Terénnímu způsobu práce se říká také **streetwork**. Je to forma, pro kterou je typické to, že pracovník, tj. streetworker, přichází do přirozeného prostředí klienta/klientů a pracuje s nimi tam. Klienti tedy nedochází do zařízení, ale jsou kontaktováni pracovníkem. Ten nejprve monitoruje vytipované lokality a hledá potenciální klienty, kterými mohou být například mladí scházející se v parku za účelem pití alkoholu či jinému zneužívání návykových látek, případně také k drobné kriminální činnosti. Může se jednat o mládež, která prožívá nudu, z které plynou předchozí příklady. Cílem je oslovit i ty skupiny/jednotlivce, kteří pomoc potřebují, ale samy ji nevyhledávají nebo odmítají. Poté, co pracovník provede monitoring lokality a vytipuje klienty, snaží se s nimi navázat kontakt, ten udržovat a poskytovat například sociální poradenství. Pracovník může informovat o návaznosti služeb, například právě na ambulantní formu NZDM. Důležité je, že streetworker se zabývá možnostmi řešení problémů těchto skupin/jednotlivců, ale ne problémům, které tím jednáním vzniká společnosti.<sup>2</sup> Mimo toho pracovník podporuje zájem skupin či jednotlivců, akceptuje jejich vidění světa, jejich názory a způsob života.<sup>3</sup>

**Ambulantní forma** je typická tím, že klientovi poskytuje otevřený a bezpečný prostor, který může využívat pro setkávání s vrstevníky, ale také k volnočasovým aktivitám, případně vzdělávacím (doučování). O formách práce v NZDM se zmíním v dalších kapito-

<sup>1</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 62

<sup>2</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-723-9048-1., str. 7

<sup>3</sup> Streetwork jako metoda sociální práce. *Éthum*. 1999, 99(22), 19-22.

lách. Stejně jako u terénní formy je zde velmi důležitý pracovník. I zde se snaží navázat kontakt a díky němu pomoci klientovi zvládat jeho zakázku se kterou do zařízení přichází.

Variantou, která stojí někde uprostřed je **mobilní NZDM**. Jedná se o pojízdnou formu klubu, která využívá možnosti přiblížit se potenciálním klientům v rizikových lokalitách, kteří by do ambulantní formy nechodili, ale zároveň je žádoucí jim podporu nabídnout. Zároveň se není odkázána jen na pracovníka a případně na to, co si může vzít s sebou, protože vozidlo, které se v této formě využívá poskytuje dostatečné zázemí, například pro výtvarnou práci, hru na nástroje, ale i možnost odděleného bezpečného prostoru. Nejčastěji je pro tuto formu využíván autobus, tzv. streetbus, který je uvnitř přizpůsoben potřebám této služby. Další variantou je využití předělané dodávky. Tento způsob práce je zatím málo popsáný a také málo rozšířený, v České republice je v současné době aktivní v Plzni, v Praze a v Kutné Hoře.

NZDM je řazeno mezi služby sociální prevence, které napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy krizovou sociální situací, životními návyky a způsobem života, který vede ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.<sup>4</sup>

Zákon č. 108/2006 popisuje nepříznivou sociální situaci jako oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností.<sup>5</sup>

Práce jednotlivých zařízení je kontrolována standardy služeb. Ty obsahují 4 komplexy standardů:

- a) Standardy nabídky, kam patří výčet aktivit a činností
- b) Procedurální standardy, které obsahují jednotlivé standardy a kritéria týkající se vztahu klienta a NZDM zastupovaného pracovníky
- c) Personální standardy, kde najdeme jednotlivé standardy a kritéria týkající se vztahu NZDM a jeho pracovníky
- d) Provozní standardy, které upravují fungování NZDM<sup>6</sup>

<sup>4</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 53

<sup>5</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 3

<sup>6</sup> Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. *Éthum*. 2002, **2002**(33), 31-48.

## 1.1. Historie vzniku NZDM v ČR

Počátek formování Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je u nás spojen s listopadovými událostmi v roce 1989, které umožnily jejich rozvoj. Také tím vznikla nová situace, která pro hodně lidí byla složitá a hledali způsoby, jak se s ní vyrovnat. Matoušek vyslovuje názor, že „při koncipování nových metod sociální práce se vycházelo ze skutečnosti, že lepší (a levnější) je nežádoucím jevům předcházet než následně napravovat škody.“<sup>7</sup> Což je názor, s kterým se lze snadno ztotožnit. Předtím za totality byla sociální práce spíše administrativní záležitostí, a to z různých ideologických přesvědčení. Sociální práce u nás stagnovala.<sup>8</sup> Největší rozmach můžeme datovat do poloviny devadesátých let dvacátého století a počáteční roky nového tisíciletí. Velký význam pro vznik NZDM (tou dobou ale ještě ne pod tímto názvem, spíše jen Kluby pro děti a mládež) měl rozvoj streetworku, který tou dobou byl hlavně v rukách státu. „Na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, byla právě od roku 1994 experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta.“<sup>9</sup> Jeho náplní práce je právě streetwork. Tento program je jedinečný, protože je prvním, který definuje povinnost státu v oblasti sociální prevence. Brzy se začal vyvíjet i v soukromém sektoru.<sup>10</sup> Tento sociální asistent byl definován jako pracovník okresních úřadů, který pracuje s dětmi a mládeží žijícími rizikovým způsobem života, a to v jejich prostoru, v místě, které je pro ně přirozené. Cílovou skupinu v tomto případě tvořili děti a mladiství, kteří očividně trávili svůj čas bez smysluplné náplně, a i tím omezovali nebo obtěžovali okolí a společnost.

Tou dobou nebylo příliš povědomí o tom, jak takovou práci na ulici dělat, proto se objevila snaha navázat spolupráci se zahraničím, které tou dobou mělo už značný náskok v rozvoji sociální práce nejen na ulici. Povedlo se spojit se Spolkovou republikou Německo, kde už bylo ukotveno teoretické východisko této práce, a tak se objevila možnost ho přenést i do našeho prostředí. Díky této spolupráci se u nás začala rozvíjet i ambulantní forma, po vzoru center mládeže v Sasku. Streetworkeri se začali s klienty uchylovat do

<sup>7</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4., str. 192

<sup>8</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-723-9048-1., str. 12-13

<sup>9</sup> ČECHLOVSKÝ, Jan. Kořeny vzniku NZDM v České republice. *Streetwork.cz* [online]. 2006 [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703)

<sup>10</sup> BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-723-9048-1., str. 14

bezpečného, nízkoprahového prostředí, které se tou dobou nazývalo spíše Centrem pro děti a mládež.<sup>11</sup>

Výše zmíněné období nazývají různí autoři jako první mezník ze čtyř. Druhým mezníkem je doba, kdy se řeší grantová politika nadací. Díky finanční pomoci se mohla více rozvíjet, protože v tu dobu pomoc od státu byla spíše malá.<sup>12</sup> Konkrétně můžeme hovořit o programu Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha (byl realizován v letech 1999 – 2000), programu Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti (období 2001 – 2002) nebo programu Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via (v roce 2003).<sup>13</sup>

Třetím mezníkem bylo založení pracovní skupiny pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork, dále také ČAS. ČAS byla založena v roce 1997 a sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť. Jejím cílem bylo vytvoření prostředí pro odborný dialog. V průběhu roku 2001 vytvořili pracovníci NZDM nástin standardů kvality, který se prakticky využívá dodnes. Na základě toho bylo zahájeno několik dalších projektů, například Rozvojové audity NZDM nebo seminář, kde byly definitivně dokončeny Standardy. Pracovníci ČAS také na základě připomínkování zákona o sociálních službách přispěli k tomu, aby se terénní sociální práce a NZDM zařadily mezi služby sociální prevence, jež definuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Čtvrtý mezník je charakteristický zaměřením na vzdělávání a kvalitu. V této etapě jsou důležité některé osobnosti, například Jiří Staníček, Vladimír Bodlák, Petr Klíma a Aleš Herzog.<sup>14</sup>

## 1.2 Nízkoprahovost

Zásadní pro práci v NZDM je pojem nízkoprahovost, který klientovi nabízí co nejjednodušší přístup do zařízení, ne však ve smyslu bezbariérovosti, jak je často mylně chápáno, ale v co největší otevřenosti. Pojem nízkoprahovost označuje možnost poskytnout klientovi

<sup>11</sup> ČECHLOVSKÝ, Jan. Kořeny vzniku NZDM v České republice. *Streetwork.cz* [online]. 2006 [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703)

<sup>12</sup> KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8., str. 303-306

<sup>13</sup> ČECHLOVSKÝ, Jan. Kořeny vzniku NZDM v České republice. *Streetwork.cz* [online]. 2006 [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703)

<sup>14</sup> ČECHLOVSKÝ, Jan. Kořeny vzniku NZDM v České republice. *Streetwork.cz* [online]. 2006 [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703)

pomoc anonymně, bez nutnosti jeho identifikace a ověření totožnosti.<sup>15</sup> V praxi to znamená, že je zařízení otevřeno pro všechny, kdo spadají do cílové kategorie, v otevírací době, kdy klient může přijít kdykoli v této době a stejně tak může kdykoli odejít bez udání důvodu.

Obecně lze říci, že nízkoprahová jsou ta zařízení, která jsou koncipována pro skupiny a jedince, kteří z různých důvodů nevyhledávají či mívají standardní síť služeb. Mohou pro ně také být nedostupná, například z důvodu svých požadavků či nároků.<sup>16</sup>

V zařízení se může pohybovat anonymně, nejčastěji se klient představuje křestním jménem, případně přezdívkou. Přesto zůstává povinnost uzavření smlouvy, ta je ale možná uzavřít ústní formou, případně využít přezdívkou. Není tedy překážkou a nezpůsobuje porušení anonymity.

Podle zákona č. 108/2000 Sb. je vstup zdarma. Nemusí to platit v případě dalších rozšiřujících služeb, jako je například poskytnutí kopírování či telefonování, ale i to je obvykle zdarma. Různé akce a výjezdy se zařízením mohou být zpoplatněny, i když většinou se jedná spíše o symbolickou částku. Ovšem velmi záleží na finančním zázemí daného zařízení.

Cílem je, aby se klient cítil v bezpečí při pobytu v zařízení a aby se nezdráhal do něj přijít. Rozvržení svého času v NZDM má na starosti sám klient. Je jen na něm, zda využije nabídky, které jsou mu poskytovány, zda se zúčastní programů, kontaktu s pracovníky nebo se toto rozhodne nevyužít. Stěžejní je pouze respektování nastavených pravidel prostoru, které dopomáhají k bezpečnému prostředí.

Časová dostupnost je tedy přizpůsobení otevírací doby cílové skupině, což obvykle bývají odpolední hodiny, zejména když je cílová skupina školou povinná. Nejčastěji bývá služba otevřená ve všední dny a tato otevírací doba bývá doplněna výjezdy či akcemi, které se můžou konat o státních svátcích nebo o víkendech. Jak už bylo řečeno, otevírací doba je interval, během kterého je možno vstoupit a není nutno strávit nějaký konkrétní čas.

Místní dostupností je myšleno hlavně umístění zařízení dle potřeby, například ve vyloučných či ohrožených lokalitách. Toto umístění závisí na dostupnosti prostor a také na požadavcích zřizovatele. Například na Praze 3 najdeme tři ambulantní NZDM, které jsou

<sup>15</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. Co-jak-proč. ISBN 80-717-8548-2., str. 170

<sup>16</sup> Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus. *Éthum*. 1999, 99(22), 60-65.

navíc doplněny jedním streetbusem. Umístění všech zařízení koresponduje s nejčastěji navštěvovanými místy cílové skupiny. Jedno ze zařízení se nachází v budově místní základní školy, kam dochází většina klientů.

Pobyt v zařízení není podmíněn aktivní účastí klienta, může využít jen pobytu v zařízení a je to tak v pořádku. I bezpečný pobyt v zařízení je samozřejmě lepší než když by se venku podílel například na trestné činnosti či užívání návykových látek.

Významem nízkoprahovosti je neodrazení od vstupu, což je předpokladem práce s potenciálním klientem. Pro klienta je to navíc zcela odlišné prostředí od toho, jaké zná doma a ve školství. Setkává se zde s nehodnotícím a respektujícím přístupem a často je to jediné místo, kde tento pocit zažívají. Důležitý prvek je také setkání s dospělým člověkem, který není v mocenském nadřazeném postavení. Pracovník má samozřejmě důležité slovo v dodržování nastavených pravidel, ovšem zvládá-li klient jejich dodržování, není potřeba zasahování mocí. Pracovník přichází ke klientovi otevřeně, je ochoten mluvit o tématech, které jsou důležité pro jeho aktuální situaci, což často mohou být témata, která nemůže probírat s nikým jiným, a to z různých důvodů. To je umocněno tím, že uživatel služby ví o tom, že pracovník dodržuje mlčenlivost (vyjma zákonnými případy, kdy má i sociální pracovník ohlašovací povinnost), což může pomoci v jeho otevřenosti a tím i snazšímu plnění jeho zakázky.

Dalším důvodem pro vstup mohou být různá lákadla ve formě volnočasového vyžití. Může se jednat o počítače, deskové hry, sportovní vyžití, výtvarné aktivity apod. Může to být způsobeno finanční situací, kdy placené varianty by nepřipadaly v úvahu. Ale také kontakt s vrstevnickou skupinou, která obvykle bývá nejsilnějším motivem.

### 1.3 Cíle NZDM

„Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.“<sup>17</sup>

„Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v

---

<sup>17</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 53

jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“<sup>18</sup>

„Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit:

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit
- zlepšovat kvalitu jejich života
- předcházet nebo snížit zdravotní rizika související s jejich způsobem života
- lepší orientaci v jejich sociálním prostředí
- podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.“<sup>19</sup>

Stejně jako ostatní sociální služby musí mít i NZDM svůj veřejný závazek, který mimo jiné obsahuje formulaci cílů. Může se zařízení od zařízení lišit, ovšem všechny vychází z výše zmíněného zákona a jeho definice cílů. Obecně lze říci, že cílem je vytvořit otevřené, bezpečné prostředí, kde se klient cítí dobře. Což mu umožňuje učení či prohlubování různých dovedností, například sociálních či komunikačních. Učí se také řešit konflikty společensky přijatelnou formou. Získává náhled na své problémy a učí se je efektivně řešit a ví, kde může hledat pomoc.<sup>20</sup>

Cílem je klient, který zná rizika, má informace, které umí využít a samostatně řešit nastalé situace. Je schopen navazovat a udržovat vztahy, s tím souvisí i schopnost udržovat hranice a umět komunikovat.<sup>21</sup>

<sup>18</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 62

<sup>19</sup> Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

<sup>20</sup> Veřejný závazek NZDM Klub R-Mosty [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://www.r-mosty.cz/dokumenty/verejny\\_zavazek\\_klub\\_2014.pdf](http://www.r-mosty.cz/dokumenty/verejny_zavazek_klub_2014.pdf)

<sup>21</sup> Veřejný závazek: NZDM Klubus [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/pomahame/nzdm-klubus/verejny-zavazek/>

## 1.4 Obsah služby

Ve svém veřejném závazku, případně v dalších dokumentech má každé zařízení uvedené formy práce, které využívá při přímé práci.

**Základní činnosti** při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež jsou popsány ve vyhlášce č. 505/2006 ve čtyřech skupinách:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- c) sociálně terapeutické činnosti
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.<sup>22</sup>

Níže zmíněné intervence vedou dle Pojmosloví od ČAS k naplňování procesu individuálního plánování s uživatelem.

### **Kontaktní práce**

Je zároveň způsobem a metodou práce, díky které se vytváří prostor pro cílené intervence. Jedná se o základní pracovní rámec, který je potřebný pro realizaci konkrétního výkonu. Jedná se o druh kontaktu s uživatelem, jehož prostřednictvím se může utvářet vzájemná důvěra. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru.

### **Situační intervence**

Jedná se o sociálně pedagogickou práci v situacích s výchovným obsahem. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby nebo i v kontaktu s pracovníkem a přináší do ní podněty, reflektuje situaci tak, aby dal klientovi náhled, který mu umožňuje uvědomění.

### **Informační servis**

Zahrnuje poskytování specifických informací pracovníkem uživateli. Informační servis probíhá nejčastěji ústně, pokud je potřeba můžou se informace vytisknout nebo obstarat leták. Tematicky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata.

---

<sup>22</sup> Vyhláška č. 505/2006 [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska\\_505-2006.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf)



## **Poradenství**

Odehrává se obvykle formou rozhovoru s uživatelem, nejlépe v samostatné místnosti, které se říká kontaktní. Obvykle obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o informace vedoucí k řešení aktuálních problémů a zároveň také ke zvyšování kompetence uživatele tyto problémy řešit. Poradenství v NZDM se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

## **Krizová intervence**

Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít v první řadě o pozorování chování, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu nebo cílenou intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Obsahuje také návrh opatření. Pokud má pracovník kvalifikaci pro krizovou intervenci může poskytnout rozsáhlejší intervenci. Pokud kvalifikaci nemá, poskytuje pouze akutní intervenci a nabízí možnosti návazných služeb, případně i doprovod.

## **Zprostředkování dalších služeb (doprovod)**

Nejčastěji se jedná o zprostředkování návazné služby v zařízeních návazné péče, případně přímo fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v nich.

## **Případová práce**

Mluvíme o dlouhodobé individuální práci, která se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu:

- společné vydefinování kontraktu (zjištění, co je klientovou zakázkou a zda je v kompetenci zařízení)
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu (probíhá průběžně na setkáních klienta s pracovníkem v kontaktní místnosti)
- vedení dokumentace, s kterou je uživatel obeznámen (má možnost do ní kdykoli na požádání nahlédnout)
- pravidelné revize kontraktu s uživatelem (zda se naplňuje kontrakt)
- práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec (obvyklá doba kontraktu je jeden rok, může se ale jednat i o kratší dobu v případě kratší zakázky nebo naopak se může znovu prodloužit, pokud je potřeba na zakázce dále pokračovat k jejímu úspěšnému naplnění)

- konzultace vedení případu uživatele na intervizních a supervizních setkáních týmu (díky kterému pracovník dostává zpětnou vazbu od svých kolegů, může si rozšířit pohled na situaci a objevit další cesty pro její zvládnutí nebo získat uklidnění v případě napětí)

- pravidelná reflexe

### **Skupinová práce / práce se skupinou**

Cílená aktivita poskytovaná skupině uživatelů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená. Může vycházet z iniciativy pracovníka/zařízení, ale i klienta/klientů.

### **Práce s blízkými osobami**

Poskytování informací, poradenství poskytované blízkým osobám uživatele (rodiče, přátelé, kamarádi, učitelé...). Důležité je, že pracovník je vázán mlčenlivostí, a tedy tyto možnosti mohou být pouze po jasném souhlasu klienta.

### **Pobyt v zařízení**

Rozumí se jím pobyt uživatele bez čerpání dalších služeb. Uživateli je poskytováno teplo, světlo, místo k sezení a odpočinku, základní zázemí. Zároveň je uživateli umožněna realizace osobních aktivit. Je základním předpokladem pro ostatní formy spolupráce s klientem.

### **Volnočasové aktivity**

Jde o aktivity, které poskytují náplň volného času uživatelů, které nespádají do jiných výkonů NZDM. Liší se tyto druhy aktivit:

1. Základní jednoduché aktivity, které uživatel realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají (např. zapůjčí vybavení). Jedná se např. o poslech hudby, kreslení v běžných prostorách klubu, pouštění filmu, který si uživatelé sami vybrali.

2. Složitější volnočasové aktivity, které realizuje uživatel z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci zprostředkují nebo poskytnou podporu, aby je uživatel mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb uživatelů a s jejich spoluúčastí. Jedná se například o výtvarnou dílnu, počítačovou místnost. Tyto aktivity mohou uživatelé vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka.

3. Akce, které iniciovali sami uživatelé, a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi uživateli a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností uživatelů a jejich seberealizaci. Jedná se například o hudební zkušebnu.

4. Akce, které slouží ke zpestření rutiny (každodennosti) klubu nebo k propagaci zařízení-koncerty, turnaje, výjezdní akce atd. Přípravují je sami pracovníci klubu a pokud je to možné, zapojují do realizace uživatele. Například turnaj v deskových hrách nebo stolním fotbálku.

5. Dílny-pravidelné či nepravidelné akce, na nichž je zajištěn lektor (interní nebo externí) pracovník. Uživatel může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit. Můžou být různé taneční, hudební či výtvarné lekce.

### **Doučování**

Základní formou je individuální doučování školní látky. Doučování skupiny lze realizovat také, např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb. Doučování může být dlouhodobé (pravidelná pomoc s přípravou na reparát/přijímací zkoušky) nebo krátkodobé (asistence s domácím úkolem či pochopením látky). Může se jednat i o rozvoj kognitivních a motorických dovedností, hygienických a společenských návyků (např. hygiena, schopnost hospodařit s penězi...) <sup>23</sup>

---

<sup>23</sup> *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)

## 2. Pracovník

Pro správné fungování NZDM je samozřejmě zapotřebí dobrých, kvalifikovaných pracovníků. Pracovník je v tomto typu služby opravdu hodně důležitý, právě proto, že je to často jediný dospělý, kterému se klient může bez obav svěřit s čímkoli a má důvěru v to, že jeho názor/problém bude přijat bez pohoršení, odsouzení apod. Pro práci pracovníka jsou tedy důležité zákonné předpoklady a také určité osobnostní předpoklady, jako jsou dovednosti a kompetence.

V NZDM se můžeme setkat s více druhy pracovníků. Jedná se o sociálního pracovníka, pracovníka v sociálních službách, volnočasového lektora a další. Dále budu zmiňovat hlavně sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách, kteří mohou vykonávat sociální práci.

### 2.1. Zákonné předpoklady

Všechny zákonné předpoklady jsou uvedené v zákoně č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Část osmá tohoto zákona definuje předpoklady sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. § 109 vyjmenovává, co vše může pracovník vykonávat: „sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.“<sup>24</sup>

V § 110 najdeme popis předpokladů pro výkon práce sociálního pracovníka. V § 111 se dočteme o jejich dalším vzdělávání. O pracovníkovi v sociálních službách se dočteme v § 116. O kvalifikačním kurzu pro pracovníky v sociálních službách se dočteme ve vyhlášce č. 505/2006, konkrétně ve čtvrté části, § 37.

---

<sup>24</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 109

### 2.1.1. Sociální pracovník

Mezi předpoklady k výkonu povolání sociálního pracovníka patří způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost (posuzuje a prokazuje se podle § 79), zdravotní způsobilost (lékařský posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče) a odborná způsobilost. Odborná způsobilost je vzdělání v vyšší odborné škole (v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost) nebo vzdělání z vysoké školy, a to v bakalářském, magisterském nebo doktorské stupni (zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku). Zákon hovoří i o akreditovaném kurzu v rozsahu 200 hodin z výše zmíněných oblastí, u kterého je dalším předpokladem 5 let praxe a také vysokoškolské studium v jiném než zmíněných oborech.

Zákon dále ukládá zaměstnavateli povinnost zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu minimálně 24 hodin za kalendářní rok. Toto další vzdělávání slouží k obnovení, upevňování a doplnění kvalifikace. Poskytovatel vzdělávání musí splňovat akreditaci MPSV. Na závěr je vystaveno osvědčení, které složí k doložení absolvování sociálním pracovníkem.<sup>25</sup>

### 2.1.2. Pracovník v sociálních službách

V § 116 zákona č. 108/2006 je definováno, co vše může pracovník v sociálních službách vykonávat. Najdeme to v 1) a-d, pro potřeby NZDM je důležité především d, kde je řečeno, že pod dohledem sociálního pracovníka vykonává činnosti při základním sociálním poradenství, depistážní činnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, činnosti při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, činnosti při poskytování pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Podmínkami k výkonu této pozice je zapotřebí způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost (posuzuje a prokazuje se podle § 79), zdravotní způsobilost (posudek o zdravotní způsobilosti vydává praktický lékař a u zaměstnanců lékař závodní preventivní péče) a odborná způsobilost (pro písmeno d je to základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitní zkouškou nebo vyšší odborné vzdělání a

<sup>25</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 110-111

absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu). I u pracovníka v sociálních službách platí povinnost zaměstnavatele zajistit za kalendářní rok 24 hodin vzdělávání.<sup>26</sup>

Kvalifikační kurz se skládá ze dvou částí, obecné a zvláštní. Do obecné části spadají tyto okruhy: a) úvod do problematiky kvality v sociálních službách, standardy kvality sociálních služeb,

b) základy komunikace, rozvoj komunikačních dovedností, asertivita, metody alternativní komunikace,

c) úvod do psychologie, psychopatologie, somatologie,

d) základy ochrany zdraví,

e) etika výkonu činnosti pracovníka v sociálních službách, lidská práva a důstojnost,

f) základy prevence vzniku závislosti osob na sociální službě,

g) sociálně právní minimum,

h) metody sociální práce.

Do zvláštní části spadají tyto okruhy:

a) základy péče o nemocné, základy hygieny, úvod do problematiky psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění,

b) aktivizační, vzdělávací a výchovné techniky, základy pedagogiky volného času,

c) prevence týrání a zneužívání osob, kterým jsou poskytovány sociální služby,

d) základy výuky péče o domácnost,

e) odborná praxe,

f) krizová intervence,

g) úvod do problematiky zdravotního postižení,

h) zvládání jednání osoby, které je poskytována sociální služba, jestliže toto jednání ohrožuje její zdraví a život nebo zdraví a život jiných fyzických osob, včetně pravidel šetrné sebeobrany.

Minimální rozsah kurzu je 150 hodin z nichž 80 musí zabírat okruhy ze zvláštní části. Počet hodin jednotlivých bloků se stanovuje s ohledem na zaměření účastníků kurzu.<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 116

## 2.2. Dovednosti a kompetence

Kromě výše zmíněných požadavků ze zákona jsou na sociálního pracovníka kladeny i požadavky na jeho kompetence, dovednosti a osobnostní charakteristiky. Tento požadavek je kladen zaměstnavatelem, klientem, ale i standardy služby. To se děje hlavně z toho důvodu, že sociální práce je založená na kontaktu pracovníka s klientem a jejich vztahu. Proto je důležité, aby pracovník splňoval určité předpoklady, díky kterým může být schopný adekvátně s klientem vztah navázat, udržet a během něj uspokojit klientův požadavek na jeho (často i nevyslovenou) zakázku.

Kompetence jsou v praxi chápány jako „funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese.“<sup>28</sup>

Další úhel pohledu najdeme u Michala Zahradníka, který chápe kompetence jako souhrn dispozic (vloh), schopností a kvalifikace. Dispozicemi rozumíme předpoklad, pohotovost k určitým typům chování, která je zčásti dána geneticky, zčásti utvářena způsobem života. Schopnost je souborem předpokladů k vykonávání určité činnosti, dovednosti, který se vyvíjí učením na základě dispozic. A kvalifikace je dosažená způsobilost, odbornost, případně její potvrzení k určitým činnostem a postupům.<sup>29</sup>

Havrdová a kolektiv sumarizovali sestavu šesti kompetencí, které vyzkoušeli v praxi, několikrát přepracovali a vznikla tato šestice:

1. Schopnost účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami, tedy **rozvíjet účinnou komunikaci**
2. Schopnost se zorientovat v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má, a vymezit s nimi oblast a plán spolupráce, tedy **orientovat se a plánovat postup**
3. Schopnost rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu, tedy **podporovat a pomáhat k soběstačnosti**

---

<sup>27</sup> Vyhláška č. 505/2006 [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska\\_505-2006.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf), § 37

<sup>28</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902-0818-5., str. 42

<sup>29</sup> KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8., str. 154

4. Znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit, tedy **zasahovat a poskytovat služby**

## 5. Přispívat k práci organizace

## 6. Odborně růst

Každá z kompetencí je charakterizovaná ještě pomocí kritérií, které ji konkretizují a lze je objektivně pozorovat.<sup>30</sup>

Jak již bylo řečeno, vztah mezi klientem a pracovníkem je důležitou součástí spolupráce. Důležitý je respekt a je potřeba si uvědomit, že respekt má být oboustranný. Každý klient vzbuzuje v pracovníkovi nějaké emoce, někteří klienti vzbuzují sympatie a někteří zase ne, cílem není tyto emoce v sobě potlačovat, ale profesionálně je využít ve prospěch klienta.<sup>31</sup>

## 2.3. Typy sociálních pracovníků

„Sociální pracovník by měl být především profesionálem schopným reflexe a z této pozice by měl posuzovat ostatní povinnosti. Vždy by však měl dokázat své jednání veřejně obhájit.“<sup>32</sup> Dle Banksové uvádí Matoušek tyto čtyři typy pracovníků:

1. **Angažovaný** sociální pracovník, který ve své práci uplatňuje vlastní morální hodnoty a s klienty jedná empaticky a s respektem, pečuje o ně. Může dojít k několika problémům, například k navázání bližšího než profesionálního vztahu. Dojít může i k nařknutí z neobjektivnosti, protože je velmi těžké tento přístup aplikovat na všechny klienty bez rozdílu. Také může dojít k vyhoření, protože udržení tohoto přístupu vyžaduje velké množství energie a osobní angažovanosti, což se nemusí setkat se stejně silnou odezvou a mohou z toho plynout pocity marnosti.
2. **Radikální** sociální pracovník, podobně jako předchozí typ vkládá do své práce své osobní hodnoty. Dělá to proto, aby se udála sociální změna tam, kde se mu to zdá nespravedlivě nastaveno.

<sup>30</sup> HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902-0818-5., str. 45-46

<sup>31</sup> ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9., str. 65

<sup>32</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. Co-jak-proč. ISBN 80-717-8548-2., str. 46



3. **Byrokratický** sociální pracovník odděluje osobní a pracovní život striktně proto, aby se necítil provinile za to, jakým způsobem pracuje s klientem.
4. **Profesionální** pracovník je autonomním profesionálem, který má za prioritu práva a zájem klienta. Důležitý je vztah s klientem. V tomto vztahu je umožněna participace klienta.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. Co-jak-proč. ISBN 80-717-8548-2., str. 46

### 3. Klient

#### 3.1. Vymezení cílové skupiny

Zákon č. 108/2006 uvádí, že NZDM je služba určená „dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.“<sup>34</sup> Každé zařízení si může v této věkové škále vybrat užší zaměření, dle potřeb v lokalitě a dle svých možností. Cílová skupina konkrétního zařízení je vždy definovaná ve veřejném závazku.

Kdo jsou to vlastně děti a mladiství, o kterých celá tahle služba je? „Nejširší definici dítěte poskytuje Úmluva o právech dítěte (OSN, New York, 20. 11. 1989), která jím rozumí každou lidskou bytost mladší 18 let, pokud podle právního řádu konkrétní země nedosahuje zletilosti dříve. Mladí lidé ve věku od 15 do 25 (případně 26) let se podle běžného chápání a dokumentů mezinárodních organizací pokládají za mládež.“<sup>35</sup>

Cílová skupina NZDM může být vyznačována více charakteristikami než jen věkem. Klientem může být adolescent, ale samotná adolescence ještě není automatickým předpokladem pro to, aby značila potřebu této služby, i když z ní plynou jisté specifické potřeby, které mohou vyústit v potřebu pomoci. Věk ale samozřejmě s sebou nese určité role, které mohou představovat problém, a to jak s jejich zvládnutím nebo i konflikty mezi jednotlivými rolemi. Další charakteristiky mohou být podmíněné lokalitou, ve které potenciální klient žije, může jít o uzavřenou lokalitu nebo vyloučenou. Do takových lokalit samozřejmě není příliš snadné proniknout tak, aby byl pracovník respektován, obvykle vzbuzuje spíše obavy a nechuť spolupracovat. Myslím ale, že pokud se mu to povede, může být jeho práce o to přínosnější. A to ať už se jedná o ambulantní formu nebo streetwork.

Z aktuálního stavu rodiny a celkového stavu vztahových sítí vychází také mnoho charakteristik pro klienty. Nefunkční rodina, případně rodina ohrožená, představuje samozřejmě pro dítě či adolescenta složitou situaci, kterou často neví, jak řešit.

Kulturní specifika, z kterých klient pochází jsou také velmi důležitým faktorem, který může hrát opravdu důležitou roli. Z tohoto hlediska se mohou v NZDM objevovat monokulturní skupiny, tedy skupiny, kdy všichni pochází ze stejného kulturního prostředí, může se jednat o skupiny typicky Romské mládeže. Vedle nich se mohou objevovat multikulturní skupiny, kde se schází představitelé různých kulturních skupin, může se jednat o Rom-

<sup>34</sup> Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf), § 62

<sup>35</sup> HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8927-5., str. 22

ské a neromské klienty dohromady nebo i kontakt České střední třídy s cizinci, a to buď jednotlivě nebo ve větším množství. Může se také stát, že v této multikulturní skupině se sejde více rozdílných představitelů různých kulturních či národnostních skupin. Z toho mohou plynout jistá rizika, ale zároveň to může být obrovským přínosem.

Cílovou skupinou NZDM podle ČAS jsou děti a mládež, které zažívají nepříznivé sociální situace (jako například konfliktní společenské situace, obtížné životní události, omezující životní podmínky) nebo jsou ve věkových skupinách od 6 do 12 let, od 13 do 18 let, od 19 do 26 let. Může se také jednat o děti a mládež, kteří žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit sociálně nebo geograficky. Vztahují se k nim další (doplňkové) charakteristiky: nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit, vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče, dávají přednost neproduktivního trávení volného času, dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu, mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí, nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.<sup>36</sup>

Budeme-li hovořit o streetworku, ten se „zaměřuje především na osoby žijící rizikovým způsobem života, které stojí mimo dosah standardní sítě sociálních služeb. Často jde o mladistvé, kteří se jeví vůči obvyklé sociální práci rezistentně, sabotují ji, odmítají, vymaňují se z ní.“<sup>37</sup> Důležitou roli u nich hraje způsob trávení volného času, zejména pokud se jedná o aktivity vedoucí ke konfliktu s okolím. Může se jednat o nadměrné pití alkoholu na veřejných místech, často v parcích, spojené s hlučnou zábavou, případně může být spojeno s obtěžováním procházejících lidí, i když to se může objevovat i samostatně. Hovořit můžeme i o vandalismu nebo o trestné činnosti, což je velmi široká kategorie, kam patří rozličné varianty, například drobné krádeže, řízení vozidel bez příslušného povolení (často v mladším věku, než je povoleno zákonem), agresivní chování vůči okolí, ale i navzájem ve skupině, případně záměrné schůzky s jinými skupinami za účelem utkání sil.

„V životě těchto dětí, mladých lidí, nastala nebo se děje významná událost (nepříznivá či obtížná životní situace), která ohrožuje jejich další sociální rozvoj – poruchy socializace. Je také možné, že daná situace u nich ještě nenastala, či neděje se, ale bezprostředně jim

<sup>36</sup> *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmosloví\\_text.pdf](http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmosloví_text.pdf), str. 4

<sup>37</sup> MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. Co-jak-proč. ISBN 80-717-8548-2., str. 173

v blízké budoucnosti hrozí.“<sup>38</sup> I to je jeden z důvodů proč NZDM patří do služeb sociální prevence, právě proto, že může začít působit už v době, kdy ostatní instituce o případném budoucím problému nemají žádné zprávy a ze svého pohledu ani nevidí důvod, aby daná osoba byla považovaná za klienta.

„Z hlediska nepříznivých situací, které už nastaly, dějí se, nebo mohou v blízké budoucnosti nastat, se může jednat o:

- komplikované životní události (rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, školní problémy...),
- konfliktní společenské situace (násilí ve vrstevnických skupinách, kriminalita, generační konflikty) a negativní zkušenosti (konflikty ve vrstevnických skupinách, předčasné sexuální zkušenosti, šikana, škodlivé užívání návykových látek, rizikové jednání vedoucí k poškození zdraví...),
- omezující životní podmínky (život ve špatných sociálních podmínkách, komplikovaný přístup k získání základních hygienických, společenských a kulturních návyků, obtížný přístup ke vzdělání, ohrožení vlivem prostředí, v němž se dítě či dospívající pohybuje).“<sup>39</sup>

### 3.2. Kontraindikace

Kdo není klientem NZDM se odvíjí od toho, kdo jím je. Obecně by se dalo říct, že kdo nespadá do vymezení klienta sociální služby, tak jím není. Hlavní kontraindikací může být tedy věk, který je u každé služby maximálně zřejmý. Tedy pokud by si konkrétní služba ponechala celou širokou zákonnou škálu (6-26 let), znamenalo by to, že klientem není osoba mladší 6 let a naopak starší 26 let. Mezi zásadní kontraindikaci patří také užívání drog, tedy uživatel drog nemůže být klientem NZDM. Tuto skutečnost mohou mít jednotlivá zařízení uvedená v kontraindikacích, anebo mohou vyplývat z ostatních informací veřejného závazku, například pravidel návštěvy NZDM, kde je užívání drog zapovězeno v naprosté většině případů. A to v případě jednorázového užití, tedy že klient nemůže přijít do klubu pod vlivem drog. Ale i v případě závislosti, kterou klient přijde řešit, protože ne-

<sup>38</sup> KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8., str. 88

<sup>39</sup> KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8., str. 89

ví, kam se obrátit. V tomto případě pracovník obvykle takovou osobu přesměruje na nejbližší sociální službu k tomu určenou.

### 3.3. Riziková mládež

Pojem riziková mládež se jako vážný sociální problém objevuje až v novověku. Na tomto fenoménu se podílely různé změny ve společnosti v posledních dvou stoletích, kam zařadíme například sníženou sociální kontrolu církví, ale i sousedů, širší rodiny apod. Rodina se stává méně stabilní, rozvod již není stigmatizující, objevuje se častěji a na dětech prokazatelně tato zkušenost zanechává stopy. A to krátkodobé i dlouhodobé.

Velký vliv má vrstevnická skupina, pro kterou má dnešní doba dostatek času k působení, a to i kvůli zaměstnanosti rodičů, která nabízí více volného prostoru pro trávení ve vrstevnických skupinách. Jejimi negativními vlivy jsou častěji zasažení jedinci se špatným rodinným zázemím.

Postupně se také zvětšuje vliv masmédií, dnes obzvláště sociálních sítí. Ten je problematický zejména kvůli sledování vzorů, jejichž chování nemusí být v souladu s normami společnosti. Typicky například můžeme hovořit o sledování druhých osob na sociální síti Instagram, kde má dnes velmi sledovaný profil například pornoherečky nebo i prostitutky. Dříve tato povolání byla spíše okrajovou záležitostí, která se snažila nebýt viděna a dnes se tito lidé staví do pozice vzoru mladých lidí. Opět má toto vliv spíše na osoby ohrožené malým zázemím rodiny.

K dalšímu riziku pro mládež patří návykové látky, které již také nejsou společností odmítané tolik jako dřív. Kromě uvolněného pohledu na jejich užívání s tím souvisí i snadnost jejich získání, kde můžeme hovořit o tom, že sehnat si zakázanou látku již dnes není žádný problém, a to ani pro mladé, či dokonce děti. Řeč nemusí být jen o tzv. tvrdých drogách, ale i o drogách společností tolerovaných a dospělými legálně užívaných, jako je alkohol a cigarety. Snaha tyto látky sehnat a vyzkoušet je velmi silná, často je díky nim posilována pozice ve skupině. V praxi se proto můžeme setkat s mladistvými, kteří například kouří už od čtyř nebo pěti let.

Obecně stoupají požadavky na vzdělání, což vede k dlouhodobému pobývání v institucích, které povětšinou kladou důraz hlavně na výkon, a ne na osobnost jedince. Dnes se stále více zvětšuje počet alternativních škol, které na tento proces nahlíží naopak a je pro ně důležitější individuální přístup k osobnosti žáka než nutnost výkonu. Tento tlak

na vzdělání může vést k tomu, že ti, kteří toto vzdělání nemají, zastávají špatně ohodnocené pozice, což může vyústit v poznání, že výhodnější je nepracovat nebo pracovat tzv. „na černo“.

Mezi instituce a služby zabývající se rizikovou mládeží patří OSPOD, kurátor pro mládež, diagnostické a výchovné ústavy, NZDM.<sup>40</sup>

„Za rizikovou mládež považujeme dospívající, u kterých je následkem spolupůsobení více faktorů zvýšená pravděpodobnost selhání v sociální a psychické oblasti.“<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X., str. 267-273

<sup>41</sup> LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potencionálních zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Série učebnic pro obor sociální práce. ISBN 80-858-5066-4.

## 4. Streetbus

Mobilní forma NZDM není u nás ještě tolik rozšířená, ale věřím, že je to směr, který se bude rozvíjet, protože v sobě spojuje to dobré a funkční ze streetworku i ambulantní formy. V současné době se v naší republice můžeme setkat s mobilní formou na třech místech, konkrétně v Praze, v Kutné Hoře a v Plzni. První dvě zmíněná města disponují právě streetbusem, v Plzni mají pro stejné účely k dispozici dodávku.

Výhoda mobilního NZDM je v tom, že daný dopravní prostředek se snadno dostane na místo, kde je cílová skupina, u které předpokládáme, že by do ambulantní formy nedocházela například z důvodu vzdálenosti. Více ke vztahu uživatel streetbusu a běžného NZDM v praktické části v rozhovorech. Zároveň díky zázemí je širší pole působnosti v aktivitách, které může pracovník uživateli služby nabídnout, než by mohl jako klasický streetworker. A to například ve vybavení. Streetworker má to vybavení, které zvládne odnést s sebou, do autobusu/dodávky se vejde nejen zázemí k sezení a soukromí, ale právě i velké množství nejen volnočasového vybavení. To se potvrzuje i v kapitolách v praktické části, které se zabývají popisem toho, jak takový autobus uvnitř vypadá. Například streetbus Uličník má ve svém vybavení stolní fotbálek, což není malá věc a streetworker by ji s sebou určitě nedonesl.

Výhodou je jistě i to, že mobilní forma zvládne obsloužit více lokalit, než by bylo možné zřídit ambulantních klubů. V některých lokalitách by mohl být problém například se sehnáním vhodných prostor. Nebo by pro plný provoz klubu byla malá vytíženost, malá návštěvnost. A samozřejmě by se mohl objevit problém s financováním.

## Praktická část

### 5. Cíle, metoda a zkoumaný vzorek

#### 5.1. Cíl výzkumu

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou u nás již stabilní součástí sítě sociálních služeb. Jejich význam je znám už i mezi laickou veřejností. Alternativou je jim streetwork, tedy práce přímo v ulicích. O streetbusech, které jsou svou prací někde uprostřed těchto dvěma variantami, se ví jen málo. Je to jistě zapříčiněno i tím, že v České republice máme tyto autobusy jen dva, v Praze a v Kutné Hoře.

Výzkumná část bakalářské práce se zaměřuje na představení zmiňované služby a popsání jejího fungování z co nejvíce možných úhlů. A to z vnějšího pohledu s využitím dokumentů od jednotlivých organizací a vlastním pozorováním v obou autobusech. Jako pohled zevnitř poslouží rozhovory s klienty těchto služeb.

#### 5.2. Charakteristika zkoumaného vzorku

Výzkum je zaměřený na klienty sociálních služeb Uličník (Praha) a Klubus (Kutná Hora). Jedná se o 10 klientů dohromady z obou služeb. Z nich je 5 chlapců a 5 dívek. Jedná se o děti a mladistvé ve věku od 8 do 18 let. Kromě jedné slečny (18 let) jsou ostatní žáky základních škol. Všichni žijí ve městě, 6 z nich žije v Praze, zbylí 4 v Kutné Hoře. V následující tabulce jsou tyto údaje shrnuty a doplněny údajem o tom, jak dlouho je daná osoba uživatelem sociální služby. Jména byla z důvodu ochrany osobních údajů změněna.

Tento konkrétní vzorek byl vybrán na základě přítomnosti ve službě během návštěvy autorky této práce. Ta se uskutečnila v každém zařízení v jeden den, a to po celou otevírací dobu služby. Klientům byla autorka představena, bylo jim vysvětleno proč do zařízení přišla a klientům bylo nabídnuto, že mohou poskytnout rozhovory o streetbusu. Na základě toho se pak klienti rozhodli, zda se zúčastnit chtějí nebo ne. Rozhovory poté probíhaly průběžně po celou dobu návštěvy, podle toho, jak se prolínali klienti, kteří chtěli rozhovor poskytnout.



Tabulka číslo 1: Charakteristika zkoumaného vzorku

Jméno	Věk	Využívaná služba	Jak dlouho je klient
Alena	13	Uličník	1 rok
Dominik	15	Uličník	3 roky
Dušan	15	Uličník	3 roky
František	13	Uličník	3 roky
Lucie	8	Klubus	2 roky
Monika	13	Uličník	1 rok
Robert	11	Klubus	4 roky
Roman	14	Klubus	3 roky
Taťána	18	Klubus	5 let
Tereza	13	Uličník	2 roky

### 5.3. Výzkumná metoda

Pro splnění cílů této práce je využito dvou způsobů získávání dat, práce s dokumentem a rozhovor. Základním způsobem bylo provádění rozhovorů s klienty během otevírací doby služby, po jejich předchozím souhlasu, jak s rozhovorem, tak i s jeho nahráváním. Klientům služby bylo vysvětleno, k čemu tento výzkum slouží a dobrovolně se mohli rozhodnout, zda se ho chtějí zúčastnit.

#### **Polostrukturovaný rozhovor/rozhovor pomocí návodu**

Návod k rozhovoru představuje seznam otázek či okruhů, které je zamýšleno během rozhovoru probrat a je důležité na ně nezapomenout. Zbývá volnost k formulování otázek dle situace. Pomáhá držet se tématu a zároveň dává tazateli možnost doplnění dalších otázek k prohloubení oblastí, které jsou žádoucí.<sup>42</sup>

<sup>42</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2., str. 174

### Práce s dokumenty

Dokumenty mohou při výzkumu tvořit jediný podklad, ale také mohou doplnit jiné výzkumné metody, například pozorování a rozhovor. Za tyto dokumenty považujeme data, která vznikla v minulosti, někým jiným než výzkumníkem a za jiným účelem, než je aktuální výzkum. Rozlišují se dokumenty osobní, úřední, archivovaná data, výstupy masových médií a virtuální data.<sup>43</sup>

Zkoumanými dokumenty byly veřejné závazky obou zařízení, které důležitým způsobem definují fungování služby a jsou tedy pro potřeby této práce užitečné.

## 5.4. Způsob provedení výzkumu

Data k výzkumu byla sbírána při osobních návštěvách autorky v obou zkoumaných zařízeních, dne 19. března 2019 ve streetbusu Uličník v Praze, v Kutné Hoře ve streetbusu Klubus dne 15. dubna 2019. Pobyt v zařízení byl po celou dobu provozu, během něj probíhaly rozhovory s klienty.

Klientům vždy bylo vysvětleno, za jakým účelem autorka přichází, následně jim bylo umožněno podílet se na rozhovorech. Každý rozhovor byl ještě zvlášť uveden informacemi o tom, k čemu budou získaná data využita, že vše bude anonymizováno a následovala také otázka na souhlas s nahráváním rozhovoru.

Rozhovory trvaly od pěti do patnácti minut. Zaznamenávány byly na telefon na záznamník zvuku a zároveň bodově také zapisovány.

Zájem o poskytnutí rozhovorů se v obou zařízeních lišil. V Kutné Hoře byl zájem menší než v Praze. Je to jistě dáno tím, že v Praze klienti autorku znají, což jim pravděpodobně dodalo důvěru. Věřím, že důležitým faktorem bylo i to, že klient byl informován o tom, že rozhovor se týká služby, a ne jeho osobních záležitostí. Tedy, že nemusí mít obavy z rozhovoru z kterého by měli pocit výslechu, kdy by museli odpovídat na otázky, které jsou jim nepříjemné. Rozhovory s klienty probíhaly v obou zařízeních v soukromí, bez dalších osob.

Nahrané rozhovory byly doslovně přepsány. Následně byly několikrát čteny, vždy s časovým odstupem znovu. Nejprve jsem si podtrhávala důležité myšlenky v jednotlivých

---

<sup>43</sup> HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2., str. 204

rozhovorech a následně jednotlivé poznámky porovnávala, abych zjistila, zda se nějaká témata opakují, případně naopak v čem se odpovědi liší.

## 5.5. Metoda vyhodnocení dat

Jako metoda vyhodnocení dat byla vybrána tematická/obsahová analýza. Jde o systematické nenumerné organizování dat, jehož cílem je odhalit témata, pravidelnosti, kvality a vztahy. Data jsou obvykle ve formě textu-přepisy rozhovorů, záznamy z pozorování, dokumenty...<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> ŠVARÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0., str. 207

## 6. Autobus Uličník

R-mosty, z. s. poskytují pomoc osobám ohroženým sociálním vyloučením, a to již od roku 1992. Provozují tři registrované sociální služby — azylový dům pro matky s dětmi, sociálně-právní poradnu a nízkoprahový klub pro děti a mládež (v ambulantní formě Klub R-mosty a mobilní NZDM Uličník). Kromě toho ještě provozují Komunitní centrum Husitská, podílejí se na distribuci potravin nejohroženějším jedincům, pořádají akreditované vzdělávací akce pro profesionály, již několik let je také funkční program na podporu bydlení. Spolek je členem Valné hromady Potravinové banky Praha, Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR a České asociace streetwork.

Uličník je streetworková forma ambulantní formy NZDM známé jako Klub R-Mosty. Služby nízkoprahového Klubu se od května 2014 rozšířily do ulic Žižkova, prostřednictvím streetbusu, aby dětem a mládeži nabídly podporu na jejich cestě k dospělosti. Projekt mohl vzniknout díky podpoře programu Prevence kriminality Městské části Praha 3. Ten poskytl počáteční investice a dodnes zůstává jedním z donátorů. NZDM R-Mosty jsou členy profesní asociace ČAS.

Zařízení poskytuje služby klientům v jejich přirozeném prostředí, na místech, kde se běžně vyskytují, k tomu ale nabízí i zázemí, což je hlavním rozdílem oproti běžné streetworkové zkušenosti. Jedním z míst, kde autobus najdeme každé pondělí od března do prosince je ulice Chelčického. V úterý se jedná o místo před základní školou na náměstí Jiřího z Poděbrad.

Cílovou skupinou jsou děti a mládež **od 10 do 21 let**, to je vymezeno Veřejným závazkem zařízení. Maximální počet klientů přítomných ve službě, v jeden moment je stanoven na 15. Pracovníci také poskytují návazné služby, obvykle informační služby a základní sociální poradenství, i dalším osobám, které o ně projeví zájem. Často se jedná o kolemjdoucí, které autobus zaujme a přijdou se pracovníků zeptat, k čemu slouží. Osoby mimo věkové vymezení cílové skupiny ale nemohou využívat volnočasové vybavení.

Pobyt v autobusu, a tedy využívání služby je podmíněno dodržováním pravidel. Pro přehlednost jsou tři, které opisují různá dílčí pravidla souhrnným způsobem. Jedná se o tato tři **pravidla**: 1. Respektujeme se navzájem. 2. Uklízej a nenič. 3. Žádné drogy.<sup>45</sup>

<sup>45</sup> Mobilní nízkoprahový klub pro děti a mládež Uličník. *R-mosty, z.s.* [online]. 2019 [cit. 2019-06-27]. Dostupné z: <http://www.r-mosty.cz/ulicnik>

## 6.1. Veřejný závazek

Veřejný závazek zařízení je zveřejněný na internetových stránkách spolku R-mosty. V úvodu se objevují obecné informace o tom, kdo může službu využívat, definováno věkem (10-21 let), co může využívat (pobyt v zařízení, internet, hry...). Následuje informace, že se jedná o sociální službu, která může být poskytována anonymně (je možno představit se jen křestním jménem nebo přezdívkou).

Dále se v dokumentu objevuje definované poslání, je rozvedeno do jednotlivých bodů, které vysvětlují, o co se pracovníci snaží, v čem chtějí klienta podporovat. Tímto chtějí předcházet a snižovat sociální a jiná rizika a zároveň přispět ke spokojenému a tvůrčímu životu návštěvníků, maximálnímu využití jejich potenciálu a rovnoprávné, tolerantní společnosti.

Následující část se věnuje cílové skupině, znovu je připomenuto věkové ohraničení služby, připojena je informace o pobytu či pohybu na Praze 3 a další informace o uživateli. Po této části se dostáváme k cílům služby, které jsou opět podobně jako poslání popsány jasně a konkrétně vzhledem k uživateli.

Principy služby, jako je anonymita, možnost volby a podobné, jsou popsány v následující kapitole. Za ní nahlížíme do seznamu nabízených služeb, ty jsou rozepsány. Dokument pokračuje pravidly, právy návštěvníků a odkazem na internetové stránky, kde se můžeme dozvědět aktuální otevírací dobu.<sup>46</sup>

Celý text je psán směrem k uživateli služby, ten je oslovován („máš právo na respektování...“).

## 6.2. Popis prostoru (Uličník)

Protože prostor autobusu je důležitou součástí této služby a také tím, čím se odlišuje od běžných NZDM, zaměříme se v této kapitole na to, jak vypadá uvnitř, jak je prostor uspořádaný a co vše tam můžeme najít.

Streetbus Uličník, který můžeme potkat v ulicích Prahy 3, konkrétně před základní školou na náměstí Jiřího z Poděbrad a před základní školou v ulici Chelčického, poznáme

---

<sup>46</sup> *Veřejný závazek NZDM Klub R-mosty* [online]. [cit. 2019-06-27]. Dostupné z: [http://www.r-mosty.cz/dokumenty/verejny\\_zavazek\\_klub1.pdf](http://www.r-mosty.cz/dokumenty/verejny_zavazek_klub1.pdf)

podle nápadné oranžové barvy. Jedná se o autobus značky Karosa, který má svůj interiér přestavěný na podobu obytného vozu. Toho bylo později využito při jeho přetváření na NZDM.

Vstoupíme-li předními dveřmi, dostaneme se do prostoru, kde kromě místa pro řidiče najdeme na každé straně stolek a okolo každého z nich čtyři původní autobusové sedačky. Pod každým stolečkem se nachází zásuvka. Zde se odehrává velká část přímé práce, je možno zde vést rozhovory, hrát deskové hry, doučovat, případně realizovat výtvarné projekty a jiné. Za sedačkami se nachází zástěna s posuvnými dveřmi, které slouží k oddělení prostoru ve chvílích, kdy je potřeba zajistit soukromí klienta, například při uzavírání smlouvy o využívání služby nebo při poradenském rozhovoru.

Za dveřmi se po pravé straně nachází kuchyňka. K dispozici je tam lednice, mikrovlnná trouba a také dřez, kde se dá mýt nádobí, protože je do zásobníku doplňována užitková voda. Nalevo se nachází stoleček s dvěma židlemi, kde jsou dva notebooky s internetem. Vedle je uzavřená sprcha, která slouží pracovníkům spíše jako prostor pro odkládání věcí. Za sprchou jsou zadní dveře. Vpravo vedle kuchyňky, naproti zadním dveřím, je vysoká skříňka, v které jsou uloženy deskové hry, výtvarné potřeby...

Dále najdeme na každé straně gauč a nad každým z nich televizi. Půjdeme-li ještě o kousek dál, dostaneme se do zadního prostoru, kde se nachází tabule na psaní a stolní fotbal. Jsou zde také uloženy židličky, stoleček a stan, které se v případě hezkého počasí dávají ven a tím dávají další prostor například pro individuální rozhovory.

## 7. Autobus Klubus

Provozovatelem NZDM Klubus je Prostor+ o. p. s., mimo této služby provozuje další dvě NZDM Kotelna a Kolárka. Své projekty dělí do tří skupin, první z nich je: pomáháme, kam patří například K-centrum, programy pro pěstounské rodiny, dluhové poradenství, terénní programy... Sem patří také NZDM Klubus. Druhá skupina: vzděláváme, tam patří školka na hrázi, školka v lese a školka v zahradě. Třetí skupinou je: rozvíjíme a nalezneme tu evropskou dobrovolnou službu, příměstské tábory a festival sdílení dobré praxe.

Zřizovatelem je město Kutná Hora, které využilo dotačních prostředků z Evropské unie.

NZDM Klubus je mobilní nízkoprahová služba provozovaná ve speciálně upraveném autobuse v přirozeném prostředí cílové skupiny. Jejím posláním je poskytovat bezpečný prostor, pomoc a podporu mladým lidem od 6 do 26 let v lokalitě Kutné Hory a okolí. Spodní hranice 6 let je ještě upřesněna první třídou, tedy šestiletý předškolák si bohužel musí ještě počkat na školní docházku. Autobus jezdí primárně do kutnohorských vyloučených lokalit.

Cílem působení je aktivní mladý člověk, který je schopný porozumět sobě i druhým a umí udržet příznivé mezilidské vztahy. Objevuje se snaha přispívat k vzájemnému porozumění cílové skupiny a širší veřejnosti.

Provozní doba je od pondělí do čtvrtka vždy od 13:00 do 17:00 a pátek je vyhrazen individuálnímu poradenství v čase 11:00-15:00.<sup>47</sup>

### 7.1. Veřejný závazek

První kapitolou veřejného závazku je poslání, kde zjistíme, že jím je poskytovat pomoc, podporu a bezpečný prostor mladým lidem od 6 do 26 let ze sociálně vyloučených lokalit Kutné Hory a okolí, kteří jsou ohroženi společensky nežádoucími jevy.

Cíle jsou obsaženy v druhé kapitole. Jsou definovány prostřednictvím toho, jaký by měl být klient po tom, co bude využívat tuto službu. Jednotlivé body jsou doplněné formou práce, která k tomuto bodu může napomáhat. Například: cílem je klient, který je schopen

---

<sup>47</sup> NZDM Klubus. *Prostor plus o. p. s.* [online]. [cit. 2019-06-27]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/pomahame/nzdm-klubus/>

vidět svou situaci z více úhlů, docílit se toho pracovníci snaží prostřednictvím situační intervence, zpětné vazby a poradenství.

Dále je definována cílová skupina, tou je, jak již zaznělo, mládež ve věku od 6 do 26 let z Kutné Hory a okolí. Věk šesti let je ještě ohraničen aktivní školní docházkou, tedy nestačí jen splňovat věk, důležité je být zároveň školákem. Jsou to mladí lidé, kteří jsou ohrožení svou situací, žijí v nepříznivých podmínkách a jsou vystaveni sociálně-patologickým jevům, což můžou být závislosti, rasismus, xenofobie, šikana... Kromě toho to můžou být mladí lidé, kteří mají zájem vyzkoušet nové aktivity a hledat jiné způsoby trávení svého volného času. Podle poskytovaných služeb se cílová skupina ještě dále dělí.

S cílovou skupinou souvisí i další odstavec, který naopak říká, kdo klientem není (předškolní děti, starší 26 let, uživatelé návykových látek). V návaznosti na to je vysvětleno také čím služba není (např. K-centrum).

Další kategorií jsou zásady. Ty jsou zmíněny jen bodově a nejsou dále nijak rozváděny. Patří sem třeba bezplatnost, anonymita apod.

Posledním bodem je kapacita služby, která je stanovena na 8 klientů ambulantně a 20 klientů v terénu.<sup>48</sup>

## 7.2 Popis prostoru (Klubus)

Autobus Klubus má zvenku bílou barvu, jedná se o nový autobus, rok výroby 2008. Vstoupíme do něj předními dveřmi, i když klienti vstupují výhradně dveřmi zadními. Vlevo vedle dveří se nachází uzavřená toaleta pro pracovníky. Vedle se nachází kuchyňka. Po pravé straně, naproti kuchyňce se nachází stolek a kolem něj čtyři sedačky. Tato část autobusu je oddělena stěnou s dveřmi. Ty jsou po celou dobu zavřené a tento prostor se využívá pouze jako kontaktní místnost. Tímto se od sebe oba autobusy liší, Uličník má dveře primárně otevřené a prostor odděluje jen v případě potřeby soukromí. Je to dáno tím, že Klubus je větší než Uličník.

Za dveřmi vlevo najdeme sportovní pomůcky, kterých je zde více než v Uličníku, protože je na lokalitách Klubusu více možností pro jejich využití než u Uličníku na náměstí Jiřího z Poděbrad. Hudební nástroje a mikrofony jsou uloženy spolu s rozkládacím stolním fotbálkem vpravo. Prostor je tu celý otevřený, nedělený. Vlevo jsou velké dveře. Vedle

<sup>48</sup> *Veřejný závazek: NZDM Klubus* [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/pomahame/nzdm-klubus/verejny-zavazek/>



nich jsou poličky s uloženými výtvarnými pomůckami a stolními hrami. Výtvarné pomůcky jsou využívány často, protože pracovníci svou práci zaměřují i na artefietiku. U této skřínky je stolek se sedačkami, naproti nim je opět stolek se sedačkami. Na něm jsou počítače se sluchátky a stolní hokej. Úplně vzadu je dlouhá řada sedaček, u nich na každé straně malý stolek a z jeho druhé strany opět sedačky, což poskytuje dostatek místa pro případné skupinové aktivity.

## 8. Vyhodnocení rozhovorů

Otázky připravené k rozhovorům byly rozděleny do osmi tematických okruhů podle toho, co jimi bylo zamýšleno zjistit. Otázek bylo 16, ale v průběhu rozhovoru se objevovaly různé podotázky nebo jiné formulace, aby došlo k lepšímu pochopení.

### 1. Sociodemografické údaje

První okruh otázek byl zaměřený na **sociodemografické údaje**. Jednalo se o jméno, věk a pohlaví, na které samozřejmě nebylo nutné se ptát, ale zaznamenat ho. Tyto základní informace slouží hlavně pro to, aby bylo možné sledovat například, jak se liší odpovědi kluků a holek, jaké rozdíly v odpovědích se objevují v různých věkových skupinách a podobně.

I když to nebylo záměrem, zúčastnilo se deset klientů, z toho 5 kluků a 5 holek. Nejmladší účastníci bylo 8 let, nejstarší 18. Čtyřikrát se objevil věk 13 let, což je nejpočetněji zastoupený věk v dotazovaném vzorku. Je to dáno tím, že v Praze navštěvuje opravdu velké množství žáků sedmé třídy klub Uličník.

### 2. První návštěva služby

Druhý okruh se zabývá **první návštěvou služby**. Cílem bylo zjistit, jak dlouho již klient službu využívá, jestli vůbec si tuto informaci pamatuje. Také se zjišťovalo, co nebo kdo, ho do služby přivedl poprvé. Tyto informace by se daly využít v případě zřizování nové služby, aby bylo jednodušší získat nové klienty, udělat něco, co funguje, co se osvědčilo.

Ukázalo se, že přesně si první návštěvu spíše nepamatují, někteří ví alespoň, kdy to bylo. Nejčastěji (čtyřikrát) se v odpovědích vyskytovaly tři roky. Více než tři roky službu navštěvují dva z dotazovaných, ostatní méně. Odpovědi samozřejmě mohou být zkreslené pamětí klientů. A to spíše tak, že službu navštěvují déle, než si vzpomínají než naopak.

Nejčastějším důvodem pro první využití služby byl fakt, že autobus přijel na dané místo a uživatelé byli zvědaví a šli se podívat, o co se jedná. Někteří doplňují, že je přivedli kamarádi, kteří už službu využívali. Rodiče hráli roli jen v jednom případě z deseti.

Tabulka číslo 2: Důvody první návštěvy

Důvod první návštěvy	Uličník	Klubus
Viděl jsem autobus a zají- malo mě, o co jde	1	3
Přivedli mě kamarádi	3	0
Poslali mě rodiče	0	1
Kombinace více odpovědí	2	0

### 3. Znalost služby

Třetí okruh otázek se zabýval klientovým **povědomím o službě**. První otázkou bylo, zda klient ví, k čemu služba slouží. Nejčastější odpověď byla, že ano, ale neumí to správně vysvětlit.

Tereza: „vim to, ale neumím to popsat...“

František: „jo, vim to, slyšel jsem to několikrát, ale neumím to říct nějak chytře“

To bylo něco s čím bylo počítáno, a tedy následovala otázka, jak by vysvětlili tuto službu někomu, kdo o ní nic neví. Mezi nejčastěji zmiňované patřily volnočasové aktivity (hry, počítač, fotbálek, hra na hudební nástroj, zpěv, malování), kontakt s pracovníkem, pomoc nebo doučování.

Monika: „Pomůžou mi s problémem, můžu si tu popovídat a zahrát hry“

Dušan: „Je to neziskový klub, dá se tu zažít dobrý relax, popovídat si. A dodržují se tu pravidla a respektujeme se. Nikdo tu neříká zlé vtipy o Vietnamcích jako ve škole.“

Taťána: „Můžu se tu učit, malovat si, zpívat nebo být na internetu.“

Roman: „Je to klub o zábavě, abychom se pobavili.“

Tereza: „Můžeš si povídat, hrát si hry, fotbálek, počítače jsou tady...“

Alena: „Slouží k pomoci v něčem, doučování, hraní her, povídání...“

Dominik: „Aby nám to pomohlo se školou, abychom se odreagovali od školy taky a s problémama.“

František: „Někdo to bere jako zabít čas, někdo tak, že se jde vyzpovídat, někdo to bere... Prostě je tady hrozně moc způsobů.“

Lucie: „Můžu tu dělat úkoly, vytvářet jako výtvarku, malovat a třeba jít na počítač a pustit písničky nebo si hrát venku s míčem.“

Robert: „Třeba pomáhat s úkoly, můžeme se učit na nástroje, můžem si tady hrát.“

#### 4. Motivace k využívání služby

Čtvrtý okruh otázek se zaměřoval na **motivaci k opakovanému využívání služby** (ani jeden z dotazovaných nebyl v zařízení poprvé). Zde se odpovědi od sebe odlišovaly v závislosti na daném autobusu. Například v Klubusu byla 3x zmíněna hra na nástroje, zatímco v Uličníku ani jednou. Klubus má ve svém vybavení nástroje přímo v autobusu, zatímco Uličník ne. Klub R-mosty (pod který Uličník spadá) má totiž vybavenou celou zkušebnu a tento druh využití času je provozován primárně tam. Naopak v Uličníku byla více vidět zaměřenost na pracovníka. Někteří přichází přímo za ním. Naopak v Klubusu to nezmínil ani jeden klient.

*Tabulka číslo 3: využití aktivit*

Druh aktivit	Uličník	Klubus
Kontakt s pracovníkem	6	0
Aktivity volnočasové	4	8
Doučování	1	3
Pomoc	3	1

#### 5. Důležitost pracovníka

V pátém okruhu otázek mě zajímalo, jaký má klient aktuálně vztah s pracovníky a jaká důležitost je klienty přikládána osobě pracovníka. Na otázku, jaký mají aktuálně vztah s pracovníky všichni odpovídali, že dobrý. Abych se dozvěděla něco více o důležitosti vztahu mezi klientem a pracovníkem, předkládala jsem modelovou situaci, kdy se změní pracovník ve službě, s kterým si klient „nesedne“ a zajímalo mě, zda by to byl pro klienty důvod přestat službu využívat.

Dva z deseti by chodit do služby přestali, pokud by se tato situace stala. Oba byli klienty Uličníka. Ostatní by ve službě pokračovali.

Robert: „Já bych sem furt chodil. Prostě by mě to nezajímalo.“

Monika: „Asi ne, asi bych sem dál chodila, jen bych se s nima tolik nebavila.“

Lucie: „Chodila bych, ve čtvrtek tady byli a Eva tady nebyla, protože byla asi nemocná, tak jsem to zvládla bez ní.“

Roman: „Chodil bych sem dál.“

František: „Byl by to pro mě důvod přestat chodit, určitě jo.“

Dušan: „Chodil bych sem dál, s ostatními.“

Dominik: „To se zase říct nedá, že bych sem nechodil, chodil bych sem kvůli ostatním zase. Já jsem takovej nestrannej.“

Alena: „Asi bych přestala chodit.“

Tereza: „Ne, snažila bych se abychom si trošku sedli, já jsem přátelskej typ.“

Taťána: „Chodila bych asi dál.“

## 6. Frekvence využívání služby

V šestém okruhu mě zajímalo, jak často službu klienti využívají a jestli jim nabízená doba připadá dostatečná. Druhá část byla důležitá hlavně u návštěvníků Uličníka, který na náměstí Jiřího z Poděbrad přijíždí pouze jednou a pak jednou na své druhé stanoviště. Oproti tomu Klubus vyráží do ulic každý den. To se také projevilo ve výsledcích. Ze všech čtyř dotazovaných připadá všem nabízená doba vyhovující. V Uličníku se názory různily, převažovala potřeba rozšíření nabízené doby. Dva ze šesti se vyjádřili, že jim nabízená doba dostačuje. Jeden uživatel by volil jednou za čtrnáct dní rozšíření o jeden den. Dva navrhuji rozšířit službu alespoň na dva dny v týdnu. Jeden dotazovaný by si přál frekvenci 2-3x týdně.

Pokud se dotazovaný rozpovídal o důvodech vynechání návštěv v zařízení, převážně se jednalo o studijní důvody (praxe do odpoledních hodin, příprava na přijímací zkoušky na střední školu apod.). Jeden uživatel uvedl, že raději využívá ambulantní formu NZDM a do streetbusu přijde jen občas.

*Tabulka číslo 4: frekvence užívání služby*

Využití služby	Uličník	Klubus
Pravidelně	5	2
Příležitostně	1	2

## 7. Porovnání s ambulantní formou NZDM

V tomto sedmém okruhu bylo zjišťováno, zda uživatelé streetbusu navštívili někdy ambulantní formu NZDM, využívají-li ji pravidelně, proč ano a proč ne. Dále mě zajímalo, jakou roli hraje prostředí, jestli by raději chodili dál do autobusu nebo do Klubu, který by odpovídal jejich požadavkům (hlavně na vzdálenost a partu kamarádů).

Na poslední zmíněnou otázku se odpovědi rozcházely. V Uličníkovi se čtyři ze šesti shodli na tom, že autobus je lepší a využívali by ho raději. Dva by upřednostnili partu v jiném místě. V Klubusu byl jeden člověk pro pokračování využívání autobusu, dva by upřednostnili partu. Jeden zmiňoval, že raději využívá klasické NZDM již teď. Ukázalo se tedy, že prostředí autobusu je pro velkou část lákavé a že je velmi výhodná jeho mobilita, díky které si získal své klienty, kteří často nejsou nakloněni docházení větších vzdáleností a dali by přednost blízkosti autobusu před partou kamarádu, která by byla vzdálenější.

Všichni dotazovaní již někdy ambulantní formu NZDM vyzkoušeli. Pravidelně ji však ze všech deseti dotazovaných využívají jen dva, oba jsou uživateli Klubusu. Důvody, které uvádí proti návštěvám ambulantních zařízení jsou vzdálenost (je to daleko, do kopce...), přítomnost jiných lidí než jeho party a jeden z dotazovaných zmiňuje strach z Romů, kteří Klub navštěvují. Zároveň dodává, že kdyby chodila celá parta, tak by se nebál a nevadilo by mu tam chodit. I když je to do kopce, a tak je vlastně rád, že jsou všichni tady ve streetbusu. Důvod vzdálenosti a skupiny se ve dvou případech objevil v odpovědi současně.

*Tabulka číslo 5: Důvody bránící v návštěvě ambulantní formy NZDM*

Důvod	Uličník	Klubus
Vzdálenost	5	3
Skupina	2	1
Strach	1	0

## 8. Využití volného času

Poslední otázka se zaměřovala na jiné organizované způsoby trávení volného času než v NZDM. Cílem bylo zjistit, zda odpovídá vzorek klientů pojmu neorganizovaná mládež. Jako první reakce na otázku zaznělo vždy ne, nemám žádný zájem, kroužek, nikam nechodím. Až po doplňujících otázkách zazněly přeci jen přesnější odpovědi. Dvě slečny tančí streetdance, jeden chlapec hraje airsoft a jeden ve škole hraje florbal. Ostatní uvádí, že nemají čas.

## 9. Diskuse

Pustit se do rozhovorů s klienty a ne pracovníky, jak bývá v závěrečných pracích obvyklé, bylo jasnou vizí od začátku, i když je to samozřejmě těžší. Záměrem bylo nechat je promluvit, vyjádřit se, i když jsem předpokládala, že to nebude jednoduché. Přeci jen často klienti využívají streetbus právě proto, aby si odpočinuli od toho, že po nich neustále někdo něco požaduje a dělat rozhovor je pravděpodobně to poslední, po čem touží. A to i přesto, že to bylo dobrovolné. Obavy myslím pramenily i z toho, že často ani příliš nerozumí tomu, proč něco takového dělám, co to vlastně budu psát. To jsem se pokusila hned na začátku vysvětlit, aby si mohli udělat nějakou představu a neměli obavy.

Předpokládám, že se obávali také osobních otázek, na které by nechtěli odpovídat. Proto bylo mým cílem jim na začátku dostatečně vysvětlit, o co přesně jde, proč se jich chci na něco ptát, k čemu to bude sloužit a zdůraznit, že nejde o žádné osobní dotazy, jen otázky týkající se služby. A i když se během rozhovoru někdy objevila témata, která mě zajímala, ale byla osobnější, nedoptávala jsem se na ně. Protože s cílem výzkumu nesouvisela a jen by se odklonil jiným směrem, než bylo zamýšleno.

Práce je limitována relativně malým výzkumným vzorkem. Je to dáno tím, že se jedná se o dvě zařízení v republice. Ještě je jedno podobné v Plzni, také je to mobilní forma NZDM, nejedná se tam o autobus ale o dodávku, proto nebylo do výzkumu zahrnuto.

Limitem jsou také krátké rozhovory, které měly maximálně 15 minut. Samozřejmě si uvědomuji, že optimální čas by měl být delší, ovšem u daného výzkumného vzorku by delší rozhovory byly problematické. U některých klientů bylo vidět jejich zvažování, jestli se jim do něčeho podobného vůbec chce. Měla jsem dojem, že často moje ujištění, že to nebude trvat dlouho, mělo konečný vliv na jejich rozhodnutí mi rozhovor poskytnout. Na konci mi několik klientů řeklo, že to bylo v pořádku, že se báli, že to bude trvat déle a že to bude nepříjemné.

Před zahájením výzkumu jsem zvažovala využití dotazníkového dotazování namísto rozhovorů, ale vzpomněla jsem si na situaci z praxe, kdy naši klienti byli požádáni studentkou o vyplnění dotazníku. Kromě toho, že o nějaké vyplňování připomínající testy ve škole neměli zájem, a nakonec ho vyplnilo jen pár jedinců, tak nebyli příliš ochotní dodržovat anonymitu a navzájem si konzultovali své odpovědi. I proto jsem vyhodnotila, že osobnější varianta kratších rozhovorů by mohla být přijatelnější pro klienty a já bych mohla získat snad upřímnější odpovědi.

Limitujícím způsobem mohlo jistě působit i to, že klienti z pražského zařízení mě znají osobně, protože jsem tam pracovala. Bála jsem se, aby to nemělo vliv na jejich odpovědi. Aby se nebáli vyjádřit upřímně svůj názor, který by mohl být v určitém ohledu negativní. Potěšilo mě, že jsem si ničeho takového nevšimla a moje obavy se nepotvrdily. Naopak musím přiznat, že pražské odpovědi se mi zdály upřímnější než ty kutnohorské. Myslím, že důvěra sehrála větší roli než případné obavy.

Mé profesní působení ve streetbusu přispělo k tomu, že jsem se rozhodla tuto práci napsat a věnovat se v ní právě tomuto typu zařízení. Ovlivnilo mě to i v sestavování otázek k rozhovorům, dalo by se říct, že některé otázky byly „šité na míru“ pražské službě a v Kutné Hoře se ukázalo, že jejich služba řeší trochu odlišné problémy. Nakonec se to dle mého názoru projevilo jen v otázkách ohledně frekvence služby, kdy v Praze se na jednom místě jedná jen o jeden den, kdežto v Kutné Hoře služba funguje celý týden. I tak to ale nebylo úplně nemístné, protože Klubus sice jezdí každý den, ale střídá během něj svá stanoviště. Mohla jsem se tedy tuto otázku zaměřit ne na frekvenci dnů, ale na počet hodin ve dni. I tak se ukázalo, že doba je dostatečná a nepadl žádný návrh na její prodloužení. Tím se odpovědi od Prahy lišily. Nutno dodat, že otázkou četnosti se v Praze lze zabývat poněkud těžko. Na místě, kde na Jiřího z Poděbrad autobus parkuje, se totiž konají farmářské trhy, od středy až do pátku, proto není možné tam mít v tyto dny autobus. A jak vyplynulo, nejen, z rozhovorů, na jiné místo klienti docházet nechtějí.

Pokud bych měla výzkum opakovat nebo rozšiřovat, vymezila bych si cílovou skupinu více úzce dle věku. Opět to souvisí s mou osobní zkušeností z Prahy. Tam je cílová skupina 10-21 let, což se mi zdá k mým potřebám adekvátní. Zaměření v Kutné Hoře je širší, od 6 do 26 a tam už se objevují problematické věkové rozdíly. I když byl rozdíl mezi nejmladším a nejstarším dotazovaným 10 let, ukázalo se, že spodní věkovou hranici by bylo dobré zvýšit. Osm let se ukázalo jako nízký věk, dotazovaná slečna často nerozuměla, na co se ptám, i když jsem se snažila formulovat otázky co nejvíce pochopitelně. Celkově odpovědi mladších dotazovaných se zabývali trochu odlišnými věcmi. Na začátku výzkumu jsem se rozhodla nestanovovat nějakou užší kategorizaci než uživatel služby, zdálo se mi zajímavé dozvědět se pohled starších i mladších. Ovšem aby se dalo více porovnávat nebo dále rozpracovávat z pohledu odlišné věkové kategorie, muselo by rozhovorů být podstatně více. Pokud bych tedy výzkum opakovala či rozšiřovala, stanovila bych si věkovou skupinu mezi 13 a 18.



Pokud se na limity podívám postupně podle tematických okruhů otázek, tak jak jsou popsány výše, první by tedy byly sociodemografické údaje. S tím souvisí předchozí odstavec, tedy že věkové vymezení bych pro příští práci upravila.

Druhým okruhem byly otázky týkající se první návštěvy služby. Zde by mohla být limitem klientova paměť. Časové vnímání může být zkresleno a některé události se nám mohou zdát bližší nebo vzdálenější, než ve skutečnosti jsou. Rozhodla jsem se ale nepotvrzovat si údaje například v záznamech a počítat s výpověďmi. I když jsem narazila na jeden případ, kde vím, že daná osoba je klientem delší dobu, než uvádí, protože si ji pamatuji z doby svého působení ve službě dříve, než vyplývá z jejích odpovědí. Pro potřeby výzkumu však není potřeba mít tyto údaje přesné na měsíce.

Třetí okruh s otázkami na téma povědomí o službě jsem neočekávala jako problematický. V první otázce se ale ukázalo, že to není tak jednoznačné. Klienti se při otázce, k čemu služba slouží, většinou zarazili. Následně odpovídali, že ví, k čemu slouží, ale že neví, jak to vysvětlit. Vycítila jsem, že se jedná spíše o strach, aby neřekli něco špatně. Když jsem je tedy ujistila, že se nejedná o zkoušení a že není špatná odpověď, že mě jen zajímá, jak oni to vnímají, bylo vidět, že se trochu uvolnili a přeci jen nějaké odpovědi vymysleli. V druhé části, kde jsem se dotazovala na to, jak by službu popsali někomu, kdo ji vůbec nezná se nejvíce zaměřovali na popis činností, které je možno v zařízení realizovat. Trochu mě překvapilo, že se příliš nezmiňovala funkce pracovníka, i když někteří mluvili o tom, že si tam mohou popovídat. Myslím, že to je ale znakem toho, že klienti pracovníky „přijali za své“ a neberou je jako něco z vnějšku, něco narušujícího, proto myslím, že neměli potřebu o nich více mluvit, prostě je berou jako automatickou součást. Z praxe si pamatuji, že nás klienti brali jako „staršího kamaráda“ a to právě díky neautoritativnímu přístupu, který je v tomto typu služeb uplatňován. Někteří nemohli pochopit, jak to, že je to naše práce a neděláme to ve svém volném čase a často se dotazovali, kde pracujeme.

Čtvrtý okruh a otázky ohledně motivace k návštěvám mě příliš nepřekvapily. Byly zde vidět rozdíly mezi zařízeními. Jak již jsem zmiňovala výš, v Kutné Hoře se klienti hodně zaměřují na hru na nástroje a zpěv, což se v Praze nezmiňovalo, i když v ambulantní formě je tam k dispozici vybavená zkušebna, klienti streetbusu ji nevyužívají. Také bylo znát, že se v Kutné Hoře zaměřují na artefaktiku a klienti to vyhledávají. V Praze byla více tendence zmiňovat neorganizované volné činnosti, často „jen“ prostý kontakt s pracovníkem.

Pátý okruh, který se zabýval osobou pracovníka, byl dle mého limitován tím, že jsem sama přicházela v podobném postavení s pracovníky a mohly se vyskytovat obavy o důvěrnost informací. Tomu odpovídali i odpovědi na otázku, jaký mají vztah s pracovníky, kdy všichni odpověděli, že dobrý a dál to nerozváděli. Předpokládala jsem jistou zdrženlivost, proto jsem se doptávala na modelovou situaci, kde se vztah k pozici pracovníka ukázal jasněji.

Šestý okruh zaměřující se na frekvenci návštěv již byl popsán nahoře. Byl limitován mou osobní zkušeností z jednoho zařízení, kdy jsem počítala s otevírací dobou pražské služby, ale v Kutné Hoře funguje jinak. I tak to ale nebyla zbytečná otázka, zaměřila jsem se na frekvenci hodin a ne dní (v případě Kutné Hory).

Sedmý okruh jako srovnání s ambulantní formou NZDM ukázal, že většina dotazovaných upřednostňuje streetbus. Všichni mají za sebou ale návštěvu ambulantní formy. Což mě trochu překvapilo, předpokládala jsem, že se najdou klienti, kteří ambulantní formu nenavštívili a měla jsem obavy, že kvůli tomu nebude možné tyto otázky využít.

Osmý okruh se zaměřoval na další využití volného času klientů. Předpoklad byl, že většina jiné organizované zájmy nevyužívá. Výsledky se ukázaly hodně vyrovnané a nelze tedy předpoklad potvrdit, ale ani vyvrátit. Pro větší závěry by bylo potřeba rozšíření výzkumu.

## Závěr

Práce se zabývá tématem streetbusu jako formy NZDM v České republice. V teoretické části se práce zabývá vymezením pojmu Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež prostřednictvím zákona č. 108/2006 Sb. a vyhlášky č. 505/2006. Dále se práce věnuje vymezení forem NZDM, kam patří dvě základní, tedy terénní/streetworková a ambulantní. Streetbus řadí někam mezi tyto dvě formy.

Dále se práce věnuje shrnutí vzniku NZDM v České republice. Důležitou kapitolou je vysvětlení pojmu nízkoprahovost, který je stěžejním pro celou práci zařízení. A také je tím prvkem, kterým se tolik odlišuje od jiných forem sociální práce. Nesmí chybět ani vymezení cílů a obsahu těchto služeb.

Samostatnou velkou kapitolou je osobnost pracovníka. Ten je definován podle stejného zákona a vyhlášky. Jedná se o dvě varianty, které mohou nastat a jsou jimi sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Kromě zákonných požadavků se práce věnuje i kompetencím, které jsou neméně důležité pro výkon tohoto povolání.

Vedle popisu pracovníka stojí také popis klienta. Práce se věnuje vymezení, kdo klientem být může a kdo jím naopak být nemůže. A to znovu podle jmenovaného zákona a vyhlášky a také s využitím dokumentu od ČAS. Jedna podkapitola se věnuje pojmu riziková mládež.

V praktické části se práce zaměřuje na charakteristiku cílů, výzkumného vzorku a také využitých metod. V samostatných kapitolách jsou popsány obě zařízení. O každém z nich nejprve obecné přestavení a zasazení do kontextu organizace, která jeho provoz zajišťuje. Následuje popis veřejného závazku jednotlivých zařízení. U obou je také popsán prostor autobusu s vybavením, pro lepší představu, o čem se vlastně mluví.

Hlavní kapitolou je vyhodnocení rozhovorů, které probíhaly v obou zařízeních s klienty těchto služeb.

V závěru práce v kapitole diskuse je přítomno i zamyšlení nad limity práce a výzkumu.

## Seznam použité literatury

### Odborná literatura:

- BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork*. Brno: Doplněk, 2000. Co-jak-proč. ISBN 80-723-9048-1.
- HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902-0818-5.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.
- HOFBAUER, Břetislav. *Děti, mládež a volný čas*. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-717-8927-5.
- KLÍMA, Petr, ed. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 2009. ISBN 978-80-254-4001-8.
- LABÁTH, Vladimír. *Riziková mládež: možnosti potencionálních zmien*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Série učebnic pro obor sociální práce. ISBN 80-858-5066-4.
- MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7002-X.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0213-4.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. Co-jak-proč. ISBN 80-717-8548-2.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

Elektronické zdroje:

- ČECHLOVSKÝ, Jan. Kořeny vzniku NZDM v České republice. *Streetwork.cz* [online]. 2006 [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=703](http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=703)
- Mobilní nízkoprahový klub pro děti a mládež Uličník. *R-mosty, z.s.* [online]. 2019 [cit. 2019-06-27]. Dostupné z: <http://www.r-mosty.cz/ulicnik>
- *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi\\_text.pdf](http://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf)
- *Veřejný závazek NZDM Klub R-Mosty* [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [http://www.r-mosty.cz/dokumenty/verejny\\_zavazek\\_klub\\_2014.pdf](http://www.r-mosty.cz/dokumenty/verejny_zavazek_klub_2014.pdf)
- *Veřejný závazek NZDM Klub R-mosty* [online]. [cit. 2019-06-27]. Dostupné z: [http://www.r-mosty.cz/dokumenty/verejny\\_zavazek\\_klub1.pdf](http://www.r-mosty.cz/dokumenty/verejny_zavazek_klub1.pdf)
- *Veřejný závazek: NZDM Klubus* [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/pomahame/nzdm-klubus/verejny-zavazek/>
- *Vyhláška č. 505/2006* [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska\\_505-2006.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/11911/vyhlaska_505-2006.pdf)
- *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.* [online]. [cit. 2019-04-23]. Dostupné z: [https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108\\_2006\\_Sb.pdf](https://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf)

Periodika:

- Nízkoprahovost jako fenomén a mýtus. *Éthum*. 1999, **99**(22), 60-65.
- Streetwork jako metoda sociální práce. *Éthum*. 1999, **99**(22), 19-22.
- Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. *Éthum*. 2002, **2002**(33), 31-48.

Slovníky:

- MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.
- MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2., přeprac. Praha: Portál, 2008. ISBN 9788073673680.